



Informationsblatt Nr. 5

Auswahl eines Pflegedienstes

Für die Versorgung zu Hause bieten eine Vielzahl von Pflegediensten Hilfe bei der Körperpflege und bei der Hauswirtschaft sowie Betreuungsleistungen an. Es gibt außerdem Pflegedienste mit speziellen Angeboten oder Ausrichtungen, z. B. Pflegedienste für junge Pflegebedürftige oder für Patienten mit Bedarf an Intensiv- oder Palliativversorgung.

Leistungen, die vom Pflegedienst übernommen werden, werden als Sachleistung bezeichnet. Die Höchstgrenze der Kostenübernahme von der Pflegekasse wird durch den jeweiligen Pflegegrad definiert. Der Pflegedienst rechnet die erbrachte Leistung direkt mit der Pflegekasse ab.

Vor der Kontaktaufnahme mit dem Pflegedienst ist zu überlegen, welche Leistungen an welchen Tagen und zu welcher Uhrzeit in Anspruch genommen werden sollen. Wünsche und Bedürfnisse aufgrund besonderer Lebensgewohnheiten sollten ebenfalls benannt werden.

Welche Pflegedienste sich in Wohnortnähe befinden, erfährt man bei den Pflegestützpunkten oder bei den Kranken- und Pflegekassen. Ansprechperson bei den Pflegediensten ist in der Regel die Pflegedienstleitung.

Viele Pflegedienste bieten kostenlose Hausbesuche an, um die Leistungsangebote zu erörtern. Anschließend sollte ein schriftlicher Kostenvoranschlag erstellt werden. So können Angebote von mehreren Pflegediensten miteinander verglichen werden. Die Höhe der Eigenbeteiligung muss immer vorab besprochen werden und im Kostenvoranschlag klar erkennbar sein. Reicht das Einkommen bzw. das Vermögen des Pflegebedürftigen nicht aus, um den Eigenanteil zu bezahlen, sollte vor Einsatz des Pflegedienstes Hilfe zur Pflege beim Sozialamt am Wohnort beantragt werden.

Siehe Informationsblatt Nr. 37 [Hilfe zur Pflege vom Bezirksamt](#)

Verträge mit Pflegediensten können jederzeit fristlos vom Pflegebedürftigen gekündigt werden.

Die Kündigungsfrist des Pflegedienstes gegenüber dem Pflegebedürftigen sollte im Vertrag aufgeführt sein. Eine Mindestkündigungsfrist von vier Wochen ist die Regel.

Der Pflegedienst dokumentiert seine erbrachten Leistungen schriftlich. Zur Abrechnung mit der Pflegekasse muss der Leistungsnachweis vom Pflegebedürftigen oder dessen Beauftragten geprüft und unterzeichnet werden.

24-Stunden-Einsätze

Wenn ein 24 Stunden Einsatz erforderlich ist, gibt es zwei Möglichkeiten:

- die Einsätze werden im Schichtsystem von mehreren Fachkräften geleistet oder es wird ein spezieller Pflegedienst ausgewählt, der 24- Stunden- Einsätze anbietet.
- Für die dann im Haushalt lebende Pflegeperson müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein. Weitere Informationen hierzu können Sie dem Informationsblatt Nr. 41 ([24-Stunden Pflegebetreuung zu Hause](#)) entnehmen.

Vorschläge für Fragen an den Pflegedienst:	Bemerkungen:
Gibt es einen Versorgungsvertrag mit der Pflegekasse, der Krankenkasse und dem Sozialhilfeträger?	
Bietet der Dienst alle Leistungen an, die benötigt werden, oder kann er diese über feste Kooperationspartner vermitteln, beispielsweise Einsätze in den Nachtzeiten oder Behandlungspflege?	
Besteht die Möglichkeit, sich vorab einen Kostenvoranschlag über die gewählten Leistungen erstellen zu lassen?	
Werden Hilfen für Angehörige oder andere Pflegepersonen angeboten, beispielsweise Anleitungen oder Kurse für pflegende Angehörige?	
Wird ein schriftlicher Pflegevertrag (Kundenvertrag) abgeschlossen?	
Sind Preise und Leistungen klar erkennbar? Wird der Eigenanteil extra aufgeführt?	
Wie geht der Pflegedienst mit Problemen oder Beschwerden um? Wer steht Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung?	
Wie werden Angehörige oder andere Pflegepersonen in die Planung einbezogen?	
Können feste Pflegezeiten vereinbart werden?	
Gibt es Schwankungen der Einsatzzeiten und wie wird man darüber informiert?	
Können Wünsche bezüglich der Pflegepersonen wie beispielsweise Geschlecht oder Sympathie erfüllt werden?	
Wie viele Personen werden sich in der Pflege vermutlich abwechseln? Gibt es feste Bezugspersonen?	
Wird die Pflege so gestaltet, dass vorhandene Fähigkeiten gefördert werden?	
Ist der Pflegedienst ständig (auch nachts) erreichbar?	
Ist bei Bedarf eine Rund-um-die-Uhr-Pflege im Angebot?	
Welche Regelungen werden getroffen, wenn der Pflegedienst vorübergehend nicht gebraucht wird, beispielsweise bei Krankenhauseinweisung?	
Welche Leistungen werden gemäß § 45 a/b SGB XI als Angebote zur Unterstützung im Alltag angeboten?	

Gerne beraten Sie die Mitarbeitenden des Pflegestützpunktes

Kostenlose Servicenummer 0800 5950059

www.pflegestuetzpunkteberlin.de

Träger der Pflegestützpunkte sind das Land Berlin sowie die Pflege- und Krankenkassen in Berlin